|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **زينب كامل كاظم الدفاعي** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| **اعادة تصميم الخدمة بتطبيق مدخل الانتاج الرشيق دراسة حالة في دائرة البعثات والعلاقات الثقافية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي** | Thesis Title  |
| **1432 هـ بغداد 2011 م** | Year |
|  **سعت الدراسة إلى استخدام مدخل أساسي لتطبيق أفكار ومبادئ الإنتاج الرشيق في بيئة الأعمال الخدمية وهي دائرة البعثات والعلاقات الثقافية وبما يسهم في تصميم العمليات بشكل فاعل وتقديم أوسع وأفضل الخدمات للزبائن، واعتمدت في جانبها التطبيقي على تحليل مسارات وإجراءات النشاطات والمهمات الحالية من خلال أسلوب خارطة تدفق القيمة (VSM) بهدف التوصل إلى تقليص الهدر والضياعات في الأوقات والعاملين ، فضلا عن حذف عدد من الخطوات والإجراءات غير الضرورية وبما يسهم في تحقيق متطلبات الرشاقة في العمل.****اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة في دائرة البعثات والعلاقات الثقافية التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بعدٌها إحدى المنظمات الساندة والمهمة التي تسهم في تحقيق ستراتيجيات وأهداف هذه الوزارة ذات المساس المباشر بالمجتمع، وجمعت البيانات والمعلومات نتيجة المعايشة الميدانية والمقابلات وتوزيع وتدوين الاستمارات المتمثلة بمخطط سير الاجراءات ذات العلاقة بتحليل النشاطات والعمليات لعينة متكونة من (14) نشاط موزعة ومختارة من أقسام وشعب الدائرة المذكورة، وجرت المحاولات العلمية لتطبيق المؤشرات الرئيسة ذات العلاقة من خلال التوصل إلى خرائط مقترحة لمسارات ترشيق العمل، واختبرت الفرضيتين باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.****وتوصلت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات من بينها، حدد رسم خارطة المسار الحالي للعمل في الدائرة المبحوثة ووجود اختناقات عديدة عند تنفيذ المهمات والإجراءات ضمن أقسام وشعب دائرة البعثات مما أدى الى تزايد أوقات انجاز كل معاملة والتي تؤشر وجود أوقات فائضة كبيرة لعدم إضافة القيمة في تدفق الأعمال الحالية، تقليص عدد إجراءات العمل وتسلسلها من بداية استلام الطلب ولحين إتمام المعاملات جراء تطبيق الخارطة المقترحة لتدفق القيمة من خلال دمج عدد كبير من الوحدات والإجراءات لتكون مسار واحد مما أدت إلى تخفيض أوقات عدم إضافة القيمة.****وتوصلت الدراسة بجملة توصيات ولعل أبرزها، العمل لإعادة هيكلية دائرة البعثات لتصبح دائرة رشيقة وسلسة في انجاز العمل عن طريق:*** **الاعتماد على توصيف الاعمال بشكل جديد ومتطور للوظائف كافة.**
* **إلغاء الأقسام التي تثقل الدائرة بتعددها وكثرتها والتي يمكن إلحاقها بأقسام أخرى.**
* **دمج الشعب غير الضرورية التي تعمل ضمن التخصص نفسه.**
* **دمج بعض الخطوات المتكررة مما يؤدي إلى تقليص وقت انجاز المعاملة.**
* **تقليص عدد العاملين نتيجة الحذف والدمج على الشعب والاقسام .**
 |  Abstract  |